

Міністерство освіти і науки України
Одеський національний технологічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу



ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА

на тему Розробка інноваційної концепції розвитку котеджного містечка «Оазис Карпат» шляхом розширення спектру додаткових послуг в с. Поляна Закарпатської області

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Бойко К.О.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-601

Керівник проф. Д'яконова А.К.

(посада, прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 08.12.2023 р., протокол № 5

Завідувач(ка) кафедри

ГРБ
(назва кафедри)

(підпис)

Т.Є.Лебеденко
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Одеса - 2023 рік

Одеський національний технологічний університет

Факультет Інноваційних технологій харчування і ресторанно-готельного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу
Ступінь вищої освіти «Магістр»
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав.кафедри

д.т.н., доц. Лебеденко Т. Є.

«14» серпня 2023 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Бойко Катерини Олегівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка інноваційної концепції розвитку котеджного містечка «Оазис Карпат» шляхом розширення спектру додаткових послуг в с. Поляна Закарпатської області
затверджена наказом вищого навчального закладу від «21» вересня 2023 року №531-03
2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи 08 грудня 2023 року
3. Вихідні дані до роботи Розробка концепції розвитку котеджного містечка «Оазис Карпат»
4. Перелік питань, які потрібно розробити:
Обґрунтування концепції; Науково-дослідна частина; Технологічний розділ; Організаційний розділ; Будівельний розділ; Економічний розділ; Висновки та рекомендації
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Характеристика об'єкту та SWOT-аналіз підприємства (1 лист), результати наукових досліджень (1 лист), концепція закладу (1 лист), план благоустрою території готелю (1 лист), план спа-салону готелю (1 лист), план дитячого клубу (1 лист), послуги закладу (1 лист), структура управління закладу (1 лист)

6. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів роботи, що стосуються їх

Розділ	Прізвище, ініціали та по-сада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Обґрунтування концепції</i>	Д'яконова А.К., професор	19.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Д'яконова А.К., професор	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Д'яконова А.К., професор	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Д'яконова А.К., професор	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Д'яконова А.К., професор	09.11.2023	21.11.2023
<i>Економічний розділ</i>	Зеленяк В.В., доцент	23.11.2023	07.12.2023

7. Дата видачі завдання «14» серпня 2023 року

Керівник _____ Д'яконова А.К.

Завдання прийняв до виконання _____ Бойко К.О.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	29.09.2023-13.10.2023	<i>виконано</i>
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	14.10.2023-20.10.2023	<i>виконано</i>
3.	<i>Технологічний розділ</i>	21.10.2023-28.10.2023	<i>виконано</i>
4.	<i>Організаційний розділ</i>	29.10.2023-08.11.2023	<i>виконано</i>
5.	<i>Будівельний розділ</i>	09.11.2023-21.11.2023	<i>виконано</i>
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	22.11.2023	<i>виконано</i>
7.	<i>Економічний розділ</i>	23.11.2023-03.12.2023	<i>виконано</i>
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	04.12.2023	<i>виконано</i>
9.	<i>Оформлення роботи</i>	05.12.2023-07.12.2023	<i>виконано</i>
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	08.12.2023	<i>виконано</i>
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	14.12.2023	<i>виконано</i>

Здобувач-дипломник _____ Бойко К.О.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ Д'яконова А.К.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Несу відповідальність за ідентичність електронного та друкованого варіантів кваліфікаційної роботи, даю згоду на обробку персональних даних.

Підтверджую, що в кваліфікаційній роботі відсутні порушення норм академічної доброчесності.

Здобувач-дипломник _____ Бойко К.О.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

до кваліфікаційної роботи на тему:

«Розробка інноваційної концепції розвитку котеджного містечка «Оазис Карпат» шляхом розширення спектру додаткових послуг в с. Поляна Закарпатської області»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка концепції розвитку котеджного містечка «Оазис Карпат» в с. Поляна Закарпатської області».

Кваліфікаційна робота складається з таких розділів:

- вступу, в якому розглянуто основні задачі та напрямки підприємств готельно-ресторанного господарства регіону, актуальність мети даної кваліфікаційної роботи;

- першого розділу, який присвячено аналізу регіонального ринку послуг підприємств готельно-ресторанного господарства, дослідженню попиту, а також обґрунтуванню концепції розвитку готелю шляхом розширення спектру послуг;

- другого розділу, де наведено результати експериментальних досліджень, які були спрямовані на дослідження попиту споживачів та обґрунтування вибору спа-послуг;

- третього розділу, в якому проведено технологічні розрахунки і підбір сучасного обладнання, розрахунок чисельності персоналу, а також описання інженерно-експлуатаційних та інших служб, основні положення по організації роботи;

- четвертого розділу, де проведено аналіз основних та додаткових послуг підприємства, його відповідність сучасним стандартам, представлено організаційну структуру управління;

- п'ятого розділу, де описана земельна ділянка, де розташоване підприємство, конструктивні характеристики та інженерні системи виробництва, наведені пропозиції по дизайну будови і приміщень. Представлено описання заходів по екологічній безпечності та оцінці рівня екологічності підприємства, проведено аналіз потенційно небезпечних і шкідливих виробничих факторів, передбачено заходи по забезпеченню безпечних умов праці, захисту працюючих від ураження електричним струмом, а також протипожежні заходи;

- шостого розділу, що містить розрахунок показників фінансово-господарської та організаційно-економічної діяльності проектного підприємства

ємства, інвестиційних витрат на реалізацію проекту та проєктованих показників їх окупності та прибутків.

Кваліфікаційна робота містить:

текстової частини	–	109 стор.;
таблиць	–	21
графічних аркушів	–	8

ЗМІСТ

Вступ.....	9
Розділ 1. Обґрунтування концепції.....	11
1.1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства	11
1.2. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства	15
1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів.....	16
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	18
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	19
Розділ 2. Науково-дослідна частина.....	21
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження.....	21
2.2. Аналітичний огляд літератури.....	21
2.3. Методи та методологія дослідження	30
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування	33
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження	34
Розділ 3. Технологічний розділ.....	36
3.1. Моделювання інфраструктурної складової роботи.....	36
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах....	38
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання.	38
3.2.2. Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення.....	41
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду.....	43
3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю.....	49
3.2.5. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях.....	57
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі.....	58
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю.....	60
Розділ 4. Організаційний розділ	63
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства.....	63

4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства.....	64
Розділ 5. Будівельний розділ.....	70
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану).....	70
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів готелю.....	71
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю.....	71
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.....	72
5.2.3. Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю.....	73
5.2.4. Проектування приміщень культурно-дозвіллевого і спортивно-оздоровчого призначення.....	73
5.2.5. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі.....	75
5.2.6. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю.....	75
5.2.7. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі.....	77
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи будівництва приміщень підприємства.....	78
5.4. Пропозиції щодо дизайну закладу.....	80
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм.....	81
5.6. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель.....	86
5.7. Заходи щодо цивільної оборони	92
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища.....	93
6. Економічний розділ.....	95
6.1. Розрахунок інвестиційних витрат.....	95
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства.....	98
6.2.1. Розрахунок витрат операційної діяльності.....	98
6.2.2. Оцінка інвестиційної привабливості проекту.....	101
Висновки і рекомендації.....	106
Список літератури.....	107

Вступ

Закарпаття є досить привабливим регіоном для створення рекреаційних закладів готельного господарства. Цьому сприяють географічні та кліматичні ресурси. Тут розміщуються курорти, які популярні як у місцевих жителів, так і іноземних туристів. Нажаль стан більшості рекреаційних об'єктів занедбаний та вимагає реконструкції. Котеджне містечко «Оазис Карпат» функціонує наразі як засіб розміщення із досить хорошими умовами проживання для різних верств населення, має великий вибір категорій номерів. Додаткові послуги дуже обмежені, хоча рекреаційна зона та велика територія дозволяє їх розширити.

Згідно світових тенденцій розвитку SPA-індустрії та наявних ресурсів для лікування та оздоровлення на території України спостерігаються наступні особливості: 1) розширення геопросторової організації мережі розвитку SPA-центрів при готельних підприємствах України; 2) використання американської моделі SPA та ама-масажу; 3) перебудова санаторіїв та баз відпочинку у SPA і wellness-готелі; 4) інформування населення про наявність SPA-послуг та особливості їх споживання [1].

Дослідження географічного положення України дозволяє стверджувати, що наша держава багата на всі необхідні для SPA-готелів ресурси, серед яких можна виділити бальнеологічні, кліматичні та ландшафтні. Засіб розміщення «Оазис Карпат» має всі з представлених. Сьогодні впровадження spa-послуг в готелі є хорошим прибутковим напрямком розвитку.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлена підвищеним попитом споживачів засобів розміщення до додаткових послуг, в тому числі до послуг з оздоровлення та відновлення фізичного та психологічного стану.

Метою кваліфікаційної роботи являється розробка інноваційної концепції розвитку котеджного містечка «Оазис Карпат».

Об'єктом кваліфікаційної роботи являється котеджне містечко «Оазис Карпат» в с. Поляна Закарпатської області.

Предметом кваліфікаційної роботи являється інфраструктурна складова приміщень для спа-послуг та спектр додаткового обслуговування.

Завданням кваліфікаційної роботи являється:

- аналіз ринку готельних послуг в районі розташування готелю;
- розробка інноваційної концепції готелю;
- визначення доцільності впровадження комплексу інноваційних технологій в різні сфери діяльності закладу з використанням маркетингових досліджень;
- характеристика можливості використання сучасних додаткових послуг;
- характеристика технологічної складової проекту готелю;
- розробка будівельного плану готелю, вибір стилю, дизайну та кошторис робіт і оснащення;
- аналіз структури управління підприємством;
- розрахунок інвестиційної привабливості проекту.

Методи дослідження. В кваліфікаційній роботі використовувалась система методів і методик, спрямованих на розв'язання поставленого наукового завдання, що включала: теоретичні методи (аналіз, синтез, узагальнення, систематизація існуючих відомостей з проблематики ефективності функціонування закладів ресторанного господарства); емпіричні методи (вимірювання окремих параметрів ефективності діяльності закладу ресторанного господарства); прогностичні та економіко-математичні методи (при аналізі інвестиційної привабливості проекту).

Наукова новизна отриманих результатів полягає: у розробці нової концепції котеджного містечка «Оазис Карпат» в с. Поляна Закарпатської області, що ґрунтується на аналізі функціонування курортних готелів та можливих шляхах підвищення конкурентоспроможності; у підготовці рекомендацій по створенню приміщень для надання додаткових послуг при готелі, підборі сучасного оснащення.

Практична цінність кваліфікаційної роботи складається в тому, що розроблений проект розширення додаткових послуг при готелі може бути дійсно впроваджений в життя.

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається з наступних складових: вступу, шести розділів, висновків і рекомендацій, списку використаної літератури. Загальний зміст викладено на 109 друкованих аркушах. Робота містить 21 таблицю та 11 рисунків. Список використаних літературних джерел налічує 26 найменувань.

Отже, дана кваліфікаційна робота присвячена аналізу готельного господарства Закарпаття та розробці концепції розвитку котеджного містечка «Оазис Карпат», а також заходів по її реалізації.

Висновки і рекомендації

В результаті виконання роботи на основі проведених наукових досліджень розроблено нову концепцію розвитку готельного підприємства «Оазис Карпат» із створенням спа-послуг та дитячого клубу, надано характеристику етапів впровадження проекту.

Проаналізовано стан ринку готельних послуг у курортному регіоні Закарпаття. Наведено характеристику готелю – котеджного містечка «Оазис Карпат» та завдяки проведеному SWOT-аналізу визначені його сильні та слабкі сторони. Завдяки маркетинговим дослідженням проаналізовано ринок готелів зі спа-послугами в районі та проаналізоване конкурентне середовище готелю.

Визначено поняття, сутність і особливість спа-послуг, проаналізовано світовий досвід з надання спа-послуг у готелях. За інформацією, отриманою в результаті проведення анкетування цільової аудиторії, було визначено асортимент спа-послуг, які доцільно впроваджувати готелю.

Запропоновано нову концепцію готелю, яка полягає у створенні нових послуг та будівництві для їх реалізації спа-салону та дитячого клубу при готелі. Визначено переваги, що отримає заклад із впровадженням інновацій, та етапи впровадження нових послуг.

Визначено поняття, сутність і особливості анімаційних та спа-послуг. Проаналізовано світовий досвід та ринок України з надання обраного асортименту послуг при готелях. Розроблена методика наукового підходу до тематики, на основі якої проведено дослідження. Отримані результати показали, які послуги доцільно додати при готелі «Оазис Карпат».

Охарактеризовано роботу всіх інфраструктурних одиниць готелю та надано пропозиції технологічних процесів при наданні нових додаткових послуг. Проведено технологічні розрахунки щодо кількості робітників. Розраховано експлуатаційну програму готелю.

Розроблена раціональна організаційна структура управління готелем, що включає в себе нові посади для надання додаткових послуг. Надано штатний розпис готелю та характеристики нового персоналу.

Проаналізовано упорядкування земельної ділянки, де розташовується готель, щодо всіх необхідних комунікацій, озеленення, достатньої площі; обґрунтовано можливість добудови. Надано детальний аналіз оснащення та площ наявних приміщень готелю. Проведено технологічні розрахунки щодо необхідного обладнання та площі приміщень спа-салону та дитячого клубу при готелі. Надано пропозиції щодо дизайну приміщень. В роботі наведена оцінка заходів щодо охорони праці, техніки безпеки та пожежної безпеки, цивільної оборони на підприємстві.

Проведено оцінку інвестиційної привабливості проекту, яка показала доцільність впровадження нової концепції розвитку готелю «Оазис Карпат» шляхом розширення спектру додаткових послуг.

Список літератури

1. Організація та проектування готельного господарства: навчальний посібник / А.К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л.А. Тітомир, Г.М. Ряшко, К.С. Федосова, Т.В. Кравчук, Ю.О. Халілова-Чуваєва, О.М. Коротич, А.А. Савенко, К.О. Жовтяк. – Одеса: Маджента, 2021. – 264 с.
2. Офіційний сайт Котеджне містечко «Оазис Карпат». URL: <https://oasis-karpat.pp.ua/>
3. Сайт з бронювання готелів Booking.com [Електронний ресурс] / Режим доступу: <https://www.booking.com>
4. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для магістрів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» всіх форм навчання, Частина 1. Загальні положення / Укл. Т.П. Новічкова, Г.М. Ряшко, К.С. Федосова., А.К. Д'яконова, Т.Є. Лебеденко, В.К. Новічков, І.В. Солоницька, В.О. Ткач. – Одеса: ОНТУ, 2022. – 64 с.
5. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для магістрів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» всіх форм навчання, Частина 2. Готель / Укл. Л.А. Тітомир, Г.М. Ряшко – Одеса: ОНТУ, 2022. – 77 с.
6. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні // Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. – 2019. – Т. 2. – №. 1. – С. 121-131.
7. Громик О. Оцінювання стану розвитку готельного бізнесу в Україні //Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. – 2022. – Т. 5. – №. 1. – С. 52-62.
8. Богдан Н.М., Корчагіна Д.С. Фактори туристичної привабливості дестинації: готельноресторанний бізнес. Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С.224.

9. Новикова В. І. Готельні підприємства як звичайна інфраструктура туристської діяльності. Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С.334.

10. Stattev S. V. et al. Formation of a System of Anti-Crisis Entrepreneurship of Services Companies //Journal of Entrepreneurship Education. – 2019. – Т. 22. – С. 1-6.

11. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч.посіб.. К. : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.

12. Shafiee M. M., Tabaeian R. A., Khoshfetrat A. Tourist engagement and citizenship behavior: The mediating role of relationship quality in the hotel industry //Tourism and Hospitality Research. – 2020. – Т. 20. – №. 4. – С. 481-492.

13. Lin I. Y., Mattila A. S. A conceptual model of co-creating an authentic luxury spa experience //International Journal of Spa and Wellness. – 2018. – Т. 1. – №. 1. – С. 39-54.

14. Назаренко І. А. Сучасні тенденції розвитку SPA-готелів України та визначення їх ролі у структурі SPA-індустрії / І.А. Назаренко, О.О. Сімакова, О. А. Боднарук // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – Хмельницьк, 2018. – № 5, том 1. – С. 73-76

15. Szromek A. R., Polok G. A Business Model for Spa Tourism Enterprises: Transformation in a Period of Sustainable Change and Humanitarian Crisis //Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity. – 2022. – Т. 8. – №. 2. – С. 72.

16. Курортологія : підручник / О. М. Кравець, А. А. Рябєв ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 167 с.

17. El-Dief M. Enhancing Customer Delight in Luxury Hotel/Resort Spa through Positive Emotions and Service Quality //International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality. – 2018. – Т. 12. – №. 2. – С. 83-100.

18. Динамічне американське SPA [Електроний ресурс]. – Режим доступу: http://alfa-spa.com/uploaded/files/pdf/hotel_business/Dinamichnoe_amerikanskoe_SPA.pdf

19. Іванська О.В. Особливості розвитку СПА-технологій в Україні / О.В. Іванська // Теорія і практика актуальних наукових досліджень м. Дніпро, 28-29 лютого. – 2020 р. – С. 163 – 166.

20. Ianina V. Digital marketing in the SPA-resort product promoting //E3S Web of Conferences. – EDP Sciences, 2020. – Т. 164. – С. 09037

21. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник / К.: Центр навчальної літератури, – 2017. – 372 с.

22. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. – 484 с.

23. Готельна справа / Арпуль О.В. , Абрамова А.Г. , Мирошник Ю.А. – Кондор, 2021. – 300 с.

24. HoReCa: навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., перероб. і допов. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.

25. ДБН В 2.2.8-20: 2008 Будинки і споруди. Готелі

26. Методичні вказівки до виконання економічної частини дипломної роботи для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» СВО магістр, денної та заочної форм навчання / Укладачі: Л.В. Іванченкова, В.Ю. Скляр – Одеса: ОНТУ, 2022. – 33 с.